



Servicios turísticos privados a través de plataformas digitales

Una de las tendencias turísticas más recientes ha sido la entrada de servicios turísticos privados a través de plataformas digitales en los ámbitos de la información (como TripAdvisor y Yelp), alojamiento (como Airbnb, HomeAway y Couchsurfing), transporte (como Uber, Cabify y BlaBlaCar), comidas (como EatWith, Feastly y VizEat) y actividades turísticas (como BeMyGuest, ToursByLocals y Vayable).

Para conocer mejor este fenómeno, también llamado de «economía colaborativa» o «sharing economy» en inglés, la Secretaría de la OMT está llevando a cabo un estudio sobre estos servicios turísticos privados a través de plataformas digitales. El estudio tiene por objeto explorar el papel y el impacto de estos servicios turísticos, las oportunidades y retos que presentan y el modo en que los destinos los están afrontando. El presente cuestionario proporcionará datos valiosos sobre este tema.

Gracias por tomarse el tiempo de responder a las siguientes preguntas.

Instrucciones:

- Le agradeceríamos que sus respuestas fueran lo más detalladas posible, ya que es importante que reflejen su opinión con la mayor precisión.
- Las preguntas que figuran en las secciones A a G tratan de la entrada de servicios turísticos privados a través de plataformas digitales en su actividad o destino. Las preguntas de la sección H se centran en el documento de trabajo preparado por el Programa de Tendencias de los Mercados Turísticos de la OMT sobre este tema.
- Si lo desea, sus respuestas pueden tratarse de manera confidencial. Al final del cuestionario, puede indicar si desea que citemos a su organización en el informe sobre el cuestionario, o si prefiere que sus respuestas se traten de manera anónima.
- Le rogamos que nos envíe el cuestionario, debidamente cumplimentado, antes del **21 de Diciembre**.

Si tiene alguna pregunta o necesita cualquier tipo de ayuda con el cuestionario, no dude en dirigirse a la Sra. Diana Oliveira (marketing2@unwto.org).

Gracias de antemano por su amable colaboración y esperamos compartir próximamente con usted los resultados de este proyecto.

A) PERSPECTIVA

Le rogamos que responda al cuestionario desde la perspectiva del destino en el que opera y/o de la actividad en la que trabaja.

A1 Lugar/Destino

A1A ¿Dónde está usted basado? (indique la ciudad y el país)

A1B ¿Cuál es el ámbito geográfico de su actividad? (elija la opción que estime más apropiada)

1. Si es un país, indique cuál: _____
2. Si es una localidad o región (dentro de un país), indique cuál: _____
3. Si es un territorio más amplio, le rogamos que elija una de las siguientes opciones:
 - a) Regiones de la OMT (marque todas las que corresponda):
 - África
 - Américas
 - Asia y el Pacífico (incluida Oceanía)
 - Europa



Oriente Medio
b) Todo el mundo

A2 Tipo de organización

En caso de que usted represente a más de un tipo de organización, le rogamos que elija aquella que ha sido invitada a participar en este cuestionario.

Administración pública / Organización de turismo

1. Gobierno central (incluidas las administraciones nacionales de turismo [ANT])
2. Organización nacional de turismo (ONT) (p. ej. oficina de turismo)
3. Gobierno regional o local
4. Organizaciones de turismo regionales o locales (p. ej. organizaciones de gestión de destinos [OGD])
5. Otra institución pública (indique cuál): _____

Otra organización pública o privada

6. Empresa privada
7. Asociación de turismo u órgano profesional
8. Institución académica
9. Consultora
10. Otro tipo (indique cuál): _____

A3 Tipo de actividad (elija la más apropiada)

1. Destinos (ANT, ONT, OGD, oficina de congresos y turismo, etc.)
2. Alojamiento y restauración
3. Operadores turísticos y agencias de viajes
4. Transporte
5. Actividades, ocio y servicios culturales
6. Órganos profesionales generales
7. Consultoría, enseñanza e investigación
8. Otro tipo (indique cuál): _____

B) CALIFICACIÓN GLOBAL

B1 ¿Cómo calificaría la importancia actual de los servicios turísticos privados a través de plataformas digitales para su actividad/destino?

Le rogamos que califique cada uno de los sectores que aparecen en la lista en relación con su destino/actividad.

	No tienen presencia	Tienen presencia, pero no son importantes	Poco importantes	Importantes	Muy importantes
1. Información (p.ej. TripAdvisor o Yelp)					
2. Alojamiento (p.ej. Airbnb, HomeAway o Couchsurfing)					
3. Transporte (p.ej. Uber, Cabify o BlaBlaCar)					
4. Comidas					



(p.ej. EatWith, Feastly o VizEat)					
5. Actividades turísticas (p.ej. BeMyGuest, ToursByLocals o Vayable)					
6. Otra categoría					

B2 En el caso de 'otra categoría', indique cuál.

C) SERVICIOS TURÍSTICOS PRIVADOS

INFORMACIÓN

Solo debe responder a las preguntas C1.1 a C1.3 en el caso de que en su destino/actividad tengan presencia plataformas del [campo de la información](#).

C1.1 Le rogamos que nos indique qué plataformas están activas en el [campo de la información](#).

C1.2 En su opinión, ¿los servicios turísticos privados ofertados a través de plataformas digitales en el [campo de la información](#) generan oportunidades y retos específicos para su destino/actividad?

1. Sí ()
2. No ()

C1.3 En caso afirmativo, ¿podría especificar las oportunidades y los retos generados en el [campo de la información](#)?

C1.4 ¿Ha tomado su organización, o cualquier otra, medidas en relación con estas oportunidades o retos? Seleccione todas las respuestas que corresponda.

1. Sí, mi organización ha tomado medidas en relación con estas oportunidades o retos ()
2. Sí, otra u otras organizaciones han tomado medidas en relación con estas oportunidades o retos ()
3. Hasta la fecha, no se ha tomado ninguna medida ()

C1.5 En caso afirmativo, aporte ejemplos de qué medidas se han tomado.

ALOJAMIENTO



Solo debe responder a las preguntas C2.1 a C2.3 en el caso de que en su destino/actividad tengan presencia plataformas del [campo del alojamiento](#).

C2.1 Le rogamos que nos indique qué plataformas están activas en el [campo del alojamiento](#).

C2.2 En su opinión, ¿los servicios turísticos privados ofertados a través de plataformas digitales en el [campo del alojamiento](#) generan oportunidades y retos específicos para su destino/actividad?

1. Sí ()
2. No ()

C2.3 En caso afirmativo, ¿podría especificar las oportunidades y los retos generados en el [campo del alojamiento](#)?

C2.4 ¿Ha tomado su organización, o cualquier otra, medidas en relación con estas oportunidades o retos? Seleccione todas las respuestas que corresponda.

1. Sí, mi organización ha tomado medidas en relación con estas oportunidades o retos ()
2. Sí, otra u otras organizaciones han tomado medidas en relación con estas oportunidades o retos ()
3. Hasta la fecha, no se ha tomado ninguna medida ()

C2.5 En caso afirmativo, aporte ejemplos de qué medidas se han tomado.

TRANSPORTE

Solo debe responder a las preguntas C3.1 a C3.3 en el caso de que en su destino/actividad tengan presencia plataformas del [campo del transporte](#).

C3.1 Le rogamos que nos indique qué plataformas están activas en el [campo del transporte](#).

C3.2 En su opinión, ¿los servicios turísticos privados ofertados a través de plataformas digitales en el [campo del transporte](#) generan oportunidades y retos específicos para su destino/actividad?

1. Sí ()
2. No ()

C3.3 En caso afirmativo, ¿podría especificar las oportunidades y los retos generados en el [campo del transporte](#)?



C3.4 ¿Ha tomado su organización, o cualquier otra, medidas en relación con estas oportunidades o retos? Seleccione todas las respuestas que corresponda.

1. Sí, mi organización ha tomado medidas en relación con estas oportunidades o retos ()
2. Sí, otra u otras organizaciones han tomado medidas en relación con estas oportunidades o retos ()
3. Hasta la fecha, no se ha tomado ninguna medida ()

C3.5 En caso afirmativo, aporte ejemplos de qué medidas se han tomado.

COMIDAS

Solo debe responder a las preguntas C4.1 a C4.3 en el caso de que en su destino/actividad tengan presencia plataformas del [campo de las comidas](#).

C4.1 Le rogamos que nos indique qué plataformas están activas en el [campo de las comidas](#).

C4.2 En su opinión, ¿los servicios turísticos privados ofertados a través de plataformas digitales en el [campo de las comidas](#) generan oportunidades y retos específicos para su destino/actividad?

1. Sí ()
2. No ()

C4.3 En caso afirmativo, ¿podría especificar las oportunidades y los retos generados en el [campo de las comidas](#)?

C4.4 ¿Ha tomado su organización, o cualquier otra, medidas en relación con estas oportunidades o retos? Seleccione todas las respuestas que corresponda.

1. Sí, mi organización ha tomado medidas en relación con estas oportunidades o retos ()
2. Sí, otra u otras organizaciones han tomado medidas en relación con estas oportunidades o retos ()
3. Hasta la fecha, no se ha tomado ninguna medida ()

C4.5 En caso afirmativo, aporte ejemplos de qué medidas se han tomado.

ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Solo debe responder a las preguntas C5.1 a C5.3 en el caso de que en su destino/actividad tengan presencia plataformas del [campo de las actividades turísticas](#).

C5.1 Le rogamos que nos indique qué plataformas están activas en el [campo de las actividades turísticas](#).



C5.2 En su opinión, ¿los servicios turísticos privados ofertados a través de plataformas digitales en el campo de las actividades turísticas generan oportunidades y retos específicos para su destino/actividad?

1. Sí ()
2. No ()

C5.3 En caso afirmativo, ¿podría especificar las oportunidades y los retos generados en el campo de las actividades turísticas?

C5.4 ¿Ha tomado su organización, o cualquier otra, medidas en relación con estas oportunidades o retos? Seleccione todas las respuestas que corresponda.

1. Sí, mi organización ha tomado medidas en relación con estas oportunidades o retos ()
2. Sí, otra u otras organizaciones han tomado medidas en relación con estas oportunidades o retos ()
3. Hasta la fecha, no se ha tomado ninguna medida ()

C5.5 En caso afirmativo, aporte ejemplos de qué medidas se han tomado.

OTRA CATEGORÍA (_____)

Solo debe responder a las preguntas C6.1 a C6.3 en el caso de que en su destino/actividad tengan presencia plataformas del campo de _____.

C6.1 Le rogamos que nos indique qué plataformas están activas en el campo de _____.

C6.2 En su opinión, ¿los servicios turísticos privados ofertados a través de plataformas digitales en el campo de _____ generan oportunidades y retos específicos para su destino/actividad?

1. Sí ()
2. No ()

C6.3 En caso afirmativo, ¿podría especificar las oportunidades y los retos generados en el campo de _____?

C6.4 ¿Ha tomado su organización, o cualquier otra, medidas en relación con estas oportunidades o retos? Seleccione todas las respuestas que corresponda.

1. Sí, mi organización ha tomado medidas en relación con estas oportunidades o retos ()
2. Sí, otra u otras organizaciones han tomado medidas en relación con estas oportunidades o retos ()



3. Hasta la fecha, no se ha tomado ninguna medida ()

C6.5 En caso afirmativo, aporte ejemplos de qué medidas se han tomado.

--

D) EFECTOS E IMPORTANCIA FUTURA

D1 ¿Cómo calificaría los efectos generales actuales de los servicios turísticos privados a través de plataformas digitales en su destino/actividad?

Le rogamos que califique cada uno de los sectores que tengan presencia en su destino/actividad.

	Muy negativos	Más negativos que positivos	Neutros, equilibrados	Más positivos que negativos	Muy positivos	No sé
1. Información (p.ej. TripAdvisor o Yelp)						
2. Alojamiento (p.ej. Airbnb, HomeAway o Couchsurfing)						
3. Transporte (p.ej. Uber, Cabify o BlaBlaCar)						
4. Comidas (p.ej. EatWith, Feastly o VizEat)						
5. Actividades turísticas (p. ej. BeMyGuest, ToursByLocals o Vayable)						
6. Otros (según se ha indicado en B1)						

D2 Desde su punto de vista, ¿cómo calificaría la importancia futura (en los próximos 5-10 años) de estos servicios turísticos privados para su destino/actividad?

Le rogamos que califique cada uno de los sectores que se enumeran a continuación.

	Mucho menos importantes que hoy	Menos importantes que hoy	Sin cambios	Más importantes que hoy	Mucho más importantes que hoy
1. Información					
2. Alojamiento					
3. Transporte					
4. Comidas					
5. Actividades turísticas					
6. Otros (según se ha indicado en B1)					

E) GOBERNANZA

El aumento de los servicios turísticos privados a través de plataformas digitales puede dar lugar a diversos problemas de gobernanza.

E1 ¿Qué importancia tienen las siguientes áreas de gobernanza en relación con los servicios turísticos privados y las plataformas en su destino/actividad?

	Nada importantes	Poco importantes	Importantes	Muy importantes
1. Condiciones justas de mercado y competencia, igualdad de condiciones, «level playing field» (p.ej. reglamentación, fiscalidad)				
2. Protección del consumidor (p.ej. calidad, seguridad y privacidad)				
3. Condiciones para los trabajadores (p.ej. horas y remuneración de los anfitriones de Airbnb, conductores de Uber, legislación social, seguro y responsabilidad, etc.)				
4. Sector público y sociedad civil: la planificación y la sostenibilidad del turismo (p.ej. planificación urbana y alojamiento, calidad de vida de los residentes, congestión, saturación y masificación, molestias para los vecinos y los barrios, etc.)				

E2.1 Condiciones justas de mercado y competencia, igualdad de condiciones, «level playing field» (p.ej. reglamentación, fiscalidad): ¿Cuál ha sido la respuesta hasta la fecha en su destino/actividad a la entrada de estos servicios turísticos privados y las plataformas?
Seleccione todas las respuestas que corresponda.

1. Ninguna hasta el momento ()
2. Estamos observando la situación ()
3. Estamos en vías de planificación o investigación ()
4. Hemos adoptado y aplicado políticas ()
5. Otro tipo () (indique cuál): _____

E2.2 Si se han previsto o adoptado políticas al respecto, indique la naturaleza y la efectividad de dichas políticas.



E3.1 Protección del consumidor (p.ej. calidad, seguridad y privacidad): ¿Cuál ha sido la respuesta hasta la fecha en su destino/actividad a la entrada de estos servicios turísticos privados y las plataformas? *Seleccione todas las respuestas que corresponda.*

1. Ninguna hasta el momento ()
2. Estamos observando la situación ()
3. Estamos en vías de planificación o investigación ()
4. Hemos adoptado y aplicado políticas ()
5. Otro tipo () (indique cuál): _____

E3.2 Si se han previsto o adoptado políticas al respecto, indique la naturaleza y la efectividad de dichas políticas.

E4.1 Condiciones para los trabajadores (p.ej. horas y remuneración de los anfitriones de Airbnb, conductores de Uber, legislación social, seguro y responsabilidad, etc.): ¿Cuál ha sido la respuesta hasta la fecha en su destino/actividad a la entrada de estos servicios turísticos privados y las plataformas? *Seleccione todas las respuestas que corresponda.*

1. Ninguna hasta el momento ()
2. Estamos observando la situación ()
3. Estamos en vías de planificación o investigación ()
4. Hemos adoptado y aplicado políticas ()
5. Otro tipo () (indique cuál): _____

E4.2 Si se han previsto o adoptado políticas al respecto, indique la naturaleza y la efectividad de dichas políticas.

E5.1 Sector público y sociedad civil: la planificación y la sostenibilidad del turismo (p.ej. planificación urbana y alojamiento, calidad de vida de los residentes, congestión, saturación y masificación, molestias para los vecinos y los barrios, etc.): ¿Cuál ha sido la respuesta hasta la fecha en su destino/actividad a la entrada de estos servicios turísticos privados y las plataformas? *Seleccione todas las respuestas que corresponda.*

1. Ninguna hasta el momento ()
2. Estamos observando la situación ()
3. Estamos en vías de planificación o investigación ()
4. Hemos adoptado y aplicado políticas ()
5. Otro tipo () (indique cuál): _____

E5.2 Si se han previsto o adoptado políticas al respecto, indique la naturaleza y la efectividad de dichas políticas.



E6 ¿Hay **otros ámbitos de gobernanza** afectados que considere importantes? Si es así, indique cuáles.

F) RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

Le rogamos que indique sus recomendaciones o sugerencias para futuras políticas de turismo relacionadas con los servicios turísticos privados a través de plataformas digitales en uno o varios de los siguientes ámbitos que considere de interés para su destino/actividad:

F1 Información

F2 Transporte

F3 Alojamiento

F4 Comidas

F5 Actividades turísticas

F6 Otros campos (indique cuáles)



G) ESTUDIOS DE CASO

G1 Este estudio aspira también a identificar estudios de caso relevantes. ¿Puede recomendarnos algún estudio de caso o ejemplo real (p. ej. destino, plataforma digital)? Si es así, indíquelo a continuación.

Un caso real podría ser la solución a un problema específico, o el análisis de un caso concreto de servicio turístico privado a través de plataformas digitales.

Si desea aportar información adicional sobre estudios de casos reales de interés, le rogamos que nos lo adjunte/envíe por correo electrónico a la atención de la Sra. Diana Oliveira (marketing2@unwto.org).

G2 Si desea aportar cualquier otra información sobre este fenómeno, le rogamos que nos facilite sus datos y en breve nos pondremos en contacto con usted.



H) DOCUMENTO DE TRABAJO

El Programa de Tendencias de los Mercados Turísticos de la OMT ha preparado un documento de trabajo, que se le ha enviado junto con este cuestionario por correo electrónico.

H1 El documento de trabajo resume nuestras ideas principales sobre el tema. ¿En general, cree que el documento cubre suficientemente las ideas clave?

1. Sí ()
2. No ()

H2 En caso negativo, indíquenos por favor qué cree que habría que añadir.

H3 ¿Hasta qué punto está de acuerdo con las ideas que figuran en el documento de trabajo?

1. Completamente en desacuerdo ()
2. Más bien en desacuerdo ()
3. Más bien de acuerdo ()
4. Completamente de acuerdo ()
5. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

H4 Si está en desacuerdo, indique cuáles son las ideas que no comparte.

H5 Indíquenos cualquier comentario o sugerencia que tenga sobre el documento de trabajo adjunto.



I) DATOS DE SU ORGANIZACIÓN

1 Su nombre

2 Nombre de su organización o empresa

3 Cargo que ocupa en la organización o empresa

4 Número de teléfono

5 Dirección de correo electrónico

6 ¿Se ha puesto en contacto la OMT directamente con usted, o alguien le ha remitido el cuestionario?

1. La OMT se ha puesto en contacto conmigo directamente ()
2. Alguien me ha remitido el cuestionario ()

7 Confidencialidad (Elija una):

1. En el informe, pueden citar a mi organización como autora de las respuestas correspondientes ()
2. Las respuestas aportadas en este cuestionario deben tratarse de manera anónima ()

Agradecemos sinceramente su tiempo y esfuerzo en responder a este cuestionario.

¡GRACIAS!